Pflichtenheft

Pflichtenheft

LSC - Live Support Chat

Niklas Grieger

18.04.2017

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Autor | Änderungsgrund / Bemerkungen | Version |
| 18.04.2017 | Niklas Grieger | Erstanlage des Pflichtenheftes | 0 |
| 19.04.2017 | Niklas Grieger | Ausarbeitung des Pflichtenheftes | 0.1 |
| 20.04.2017 | Niklas Grieger | Genauere Beschreibung des Pflichtenheftes | 0.2 |
| 22.04.2017 | Niklas Grieger | Anpassung von Angaben | 0.3 |
| 22.05.2017 | Niklas Grieger | Aktualisierung von Diagrammen | 1.0 |

Inhaltsverzeichnis

[**1.** **Projektbeschreibung** 1](#_Toc482884723)

[1.1. Zweck und Ziel des Dokuments 1](#_Toc482884724)

[1.2. Projektbezug 1](#_Toc482884725)

[1.3. Ablage, Gültigkeit und Bezüge zu anderen Dokumenten 1](#_Toc482884726)

[**2.** **Beteiligte** 1](#_Toc482884727)

[**3.** **Projektmanagement** 2](#_Toc482884728)

[**4.** **Ist-Zustand** 3](#_Toc482884729)

[4.1 Momentaner Zustand 3](#_Toc482884730)

[4.2 Geplante Veränderungen 3](#_Toc482884731)

[4.3 Ablaufplan des Ist-Zustands 3](#_Toc482884732)

[**5.** **Soll-Zustand** 4](#_Toc482884733)

[5.1 Sollzustand-Beschreibung 4](#_Toc482884734)

[5.2 Anforderungskatalog 4](#_Toc482884735)

[5.3 Nutzen für den Anwender 5](#_Toc482884736)

[5.4 Zielgruppe 5](#_Toc482884737)

[5.5 Schnittstellen 5](#_Toc482884738)

[5.6 Ablaufplan des Soll-Zustands 6](#_Toc482884739)

[**6.** **Ablauf** 7](#_Toc482884740)

[6.1 Projektplan 7](#_Toc482884741)

[6.2 Kritische Punkte/Projektrisiken 7](#_Toc482884742)

[6.3 Testfälle 8](#_Toc482884743)

[**7.** **Ressourcen** 9](#_Toc482884744)

[**8.** **Kostenverteilung** 10](#_Toc482884745)

[**9.** **Genehmigung** 10](#_Toc482884746)

# **Projektbeschreibung**

Beschreibung und Erklärung des Projektes

## Zweck und Ziel des Dokuments

Das Pflichtenheft beschreibt die Anforderungen des Auftraggebers, an den Auftragnehmer und dieser in kurzer Form eine Lösungsrichtung.

Erst wenn der Auftraggeber das Pflichtenheft akzeptiert, sollte die eigentliche Umsetzungsarbeit beim Auftragnehmer beginnen.

## Projektbezug

Bei dem Projekt handelt es sich um die Projektarbeit zur Abschlussprüfung von Niklas Grieger.

## Ablage, Gültigkeit und Bezüge zu anderen Dokumenten

Die elektronische Version des Pflichtenheftes liegt in einem internen Netzlaufwerk.

Die unterschriebene Version ist bei der IT-Leitung hinterlegt.

Dieses Pflichtenheft ist Teil der Projektdokumentation.

# **Beteiligte**

Aufzählung der Beteiligten

*Hier wird angegeben, welche Personen an diesem Projekt beteiligt sind und welche Rolle diese in dem Projekt spielen*

*Folgende Rollen könnten im Pflichtenheft vorhanden sein zum Beispiel:*

*Auftraggeber, Datenschutzbeauftragte, Leitungen der Kostenstellen, Compliance-Beauftragten, IT-Leitung, IT-Sicherheit, Entwickler*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Name | Vorname | Rolle |
| IT-Management |  | Auftraggeber |
| Delfs | Alexander | Ausbilder |
| Grieger | Niklas | Entwickler |
| Brückner | Torsten | Tester |
| Schreiber | Till | Tester |
| Grünther | Tim | Tester |
| Grünthal | Gerrit | Tester |

# **Projektmanagement**

Magisches Dreieck

*Jede Seite des Dreiecks spiegelt einen Projektschwerpunkt wider. Bei Projekten sind es die drei Größen Zeit, Qualität und*

*Kosten. Diese drei Aspekte stehen alle in Abhängigkeit zueinander.*

*In unserem Modell werden insgesamt 30 Punkte auf die einzelne Aspekte verteilt, wobei eine höhere Punktzahl für eine höhere Priorisierung steht. Ist diese Summe nicht erreicht erscheint eine Fehlermeldung zur Kontrolle.*

*Bei der Größe „Kosten“ hat eine hohe Bewertung geringe Projektkosten zur Folge, wird die Größe „Qualität“ erhöht, erhöht sich auch die*

*angestrebte Qualität des Ergebnisses, die Zeit steht in unserem Fall für die Projektzeit. Soll die Projektzeit niedrig sein, muss die Größe „Zeit“*

*möglichst hoch ausfallen.*

*Wenn ein fester Abgabetermin gegeben ist beispielhaft den 01.10.2014 können wir diese „Schraube“ nicht verändern. Wenn wir also z.B. eine höhere Qualität erreichen wollen müssen wir dem Projekt mehr Mitarbeiter zur Verfügung stellen, woraus dann mehr Kosten verursacht werden. Zur Beurteilung der Prioritäten dient eine Größe als Konstante. Die anderen Größen sind variabel.*

Das Projekt soll innerhalb des von der Handelskammer gesetzten Zeitrahmens vom 12. April 2017 bis zum 23. Mai 2015 durchgeführt werden.

Die im Projektantrag auf geführte Funktionalität soll in jedem Fall umgesetzt werden.

Daher die gleiche, maximale Ausprägung von Zeit und Qualität.

Der Arbeitsaufwand wird bei Auszubildenden bei Berenberg nicht fakturiert. Die 70 Stunden Zeitaufwand für das Projekt fallen daher nicht ins Gewicht. Sollte das Projekt in der vorgegebenen Zeit und mit der Qualität nicht fertiggestellt werden können, würden weiteren Entwickler herangezogen werden.



# **Ist-Zustand**

Beschreibung des momentanen Zustandes.

## Momentaner Zustand

Für Support Anfragen und Problemlösungen werden Kommunikationsmittel wie Email und/oder Telefon genutzt.  
  
Dies kann unter anderem dazu führen, dass Mitarbeiter in der falschen Abteilung anrufen.

## Geplante Veränderungen

Um dem Mitarbeiter die schnellstmögliche Hilfe anbieten zu können, soll ein Live Support Chat in die bereits bestehende Intranet Seite entwickelt werden.

## Ablaufplan des Ist-Zustands

Dies ist eine Darstellung vom Ist-Zustand.

Die Darstellung des Ablaufes ist nicht genau, da die Prozesse der Kommunikation Personenabhängig verlaufen. Das nachfolgende Modell stellt einen allgemeinen Ablauf dar.

# **Soll-Zustand**

Beschreibung des zukünftigen Zustandes

## Sollzustand-Beschreibung

Der Live Support Chat soll die Arbeit des Fachbereichs und der IT effizienter und agiler gestalten.

Der Chat soll in unser Intranet eingebunden werden und nach Bedarf allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.

Den Mitarbeitern soll mit diesem Chat die Möglichkeit gegeben sein, am Ort des Geschehens (die Intranetseite) direkt Fragen oder Anregungen an einen zuständigen Ansprechpartner zu verschicken, ohne dass diese sich erst informieren müssen wer für dieses Thema Auskunft geben kann.

Der Support soll offene Anfragen übersichtlich dargestellt bekommen, sodass er diese schnellstmöglich beantworten kann.

Die Nachrichten sollen solange wie nötig erhalten bleiben.

Der Chat soll nicht die herkömmlichen Kommunikationsmittel wie z.B. Telefon oder Email ablösen, er soll lediglich als weitere Kommunikationsmöglichkeit existieren.

## Anforderungskatalog

|  |  |
| --- | --- |
| Nr. | Anforderung |
| 1. | Echtzeit-Kommunikation mit wenig Netzauslast |
| 2. | Online/Offline Status |
| 3. | Der Empfänger soll erkennen, sobald der Sender etwas schreibt. |
| 4. | Integration in die Intranet Webanwendung |
| 5. | Eigenständige Applikation/Einfache Einbindung |
| 9. | Autorisierung durch den NT-User |
| 10. | Notifikationen, wenn der Empfänger offline ist und angeschrieben wird |
| 11. | Notifikationen, wenn der Empfänger online ist, aber die Chat geschlossen hat |
| 12. | Möglichkeit die Anfrage als geschlossen zu markieren |
| 13. | Sicherheit der Nachrichten muss gewährleistet sein |
| 14. | Mehrere Sessions zulassen |

## Nutzen für den Anwender

Der Anwender wird die Möglichkeit haben, direkt aus der Intranet-Anwendung zu chatten. Es besteht die Option allen Mitarbeitern den Chat anzubieten.

## Zielgruppe

Die Zielgruppen dieses Projektes sind folgender Tabelle zu entnehme

*Eine Zielgruppe definiert eine Gruppe, die später Nutzen aus dem Projekt ziehen kann.*

*Außerdem erleichtert eine genaue Definition der Zielgruppe den Sollzustand*

*Sie wird tabellarisch unter dem Sollzustand beschrieben.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Name(Zielgruppe) | Name(Ansprechperson) | Vorname(Ansprechperson) | Kürzel |
| IT-Management | Delfs | Alexander | AD |

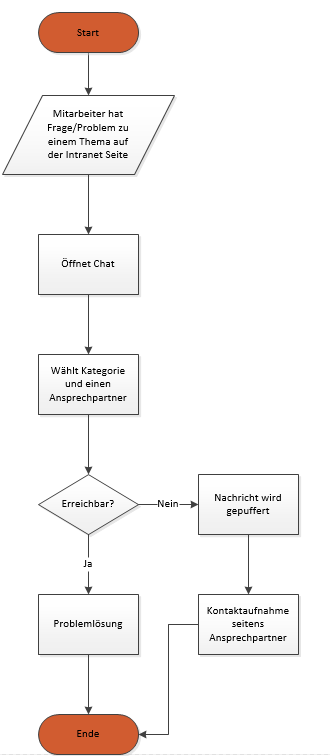
## Schnittstellen

Anbindung an die Windows-Authentifizierung. Das bedeutet, dass der Mitarbeiter an einen NT-User im Active Directory gebunden ist. Mit diesem NT-User wird der Mitarbeiter dann authentifiziert.

## Ablaufplan des Soll-Zustands

Dies ist eine Darstellung vom Soll-Zustand.

Der Ablauf kann Personenabhängig von dem folgenden Modell abweichen. Das hier gezeichnete Modell stellt den allgemeinen Ablauf dar.

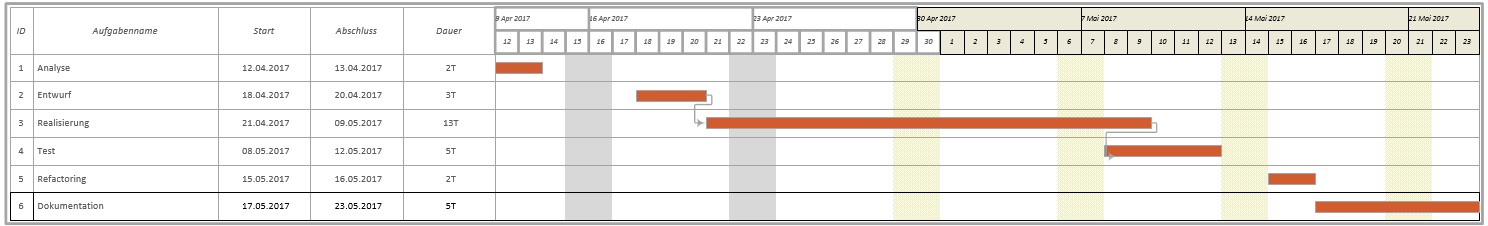


# **Ablauf**

Zeitplanung, Risiken

## Projektplan

Das nachfolgende Diagramm ist nicht mit 8 Stunden pro Tag zu lesen, da an den Tagen weitere Arbeiten an anderen Tätigkeiten geleistet werden und dieses Diagramm die Tage andeutet an denen an dem Projekt gearbeitet wird.



## Kritische Punkte/Projektrisiken

*Bei den Risiken oder Reibungspunkten sollen potentielle Probleme beschrieben werden. Bei der Wahrscheinlichkeit gibt es vier Stufen: „Low,*

*Middle, High, Critical“, die Aufzeigen wie wahrscheinlich der anzunehmende Fall ist. In den Konsequenzen werden die Auswirkungen beschrieben. Als Maßnahme werden Problemlösungsstrategien angesehen die eingeleitet werden, um das Risiko zu mindern.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Risiko | Wahrscheinlichkeit\*\* | Konsequenzen | Maßnahmen |
| Zeitüberschreitung | Kritisch | Keine rechtzeitige Einreichung der Projektdokumentation möglich | Vergabe von Teilen der Programmierung und/oder des Tests an Mitarbeiter |

*\*\*Wahrscheinlichkeiten: Niedrig, Mittel, Hoch, Kritisch*

## Testfälle

*Unter dem Punkt Testfälle ist anzugeben, wie das Produkt nach Fertigstellung auf die, mit dem Auftraggeber, vereinbarten*

*Funktionen, Eigenschaften und Qualitätsmerkmale hin geprüft werden soll und welche Ergebnisse zu erwarten sind.*

*Im Testablauf könnten zum Beispiel die Leistung als auch die Funktionalität des Produkts getestet werden. Hierfür gibt es*

*sogenannte „Muss-, Kann- und Abgrenzungskriterien“. In den Musskriterien stehen Anforderungen, die das Produkt unbedingt erfüllen muss.*

*Kannkriterien sind optionale Funktionen des Produkts. Unter Abgrenzungskriterien stehen Eigenschaften, die das Produkt nicht besitzen soll.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | Beschreibung | Erwartetes Testergebnis |
| 1. | Starten der Anwendung | Komponenten werden geladen und initialisiert |
| 2. | Authentifikation | Der Benutzer wird selbstständig Authentifiziert |
| 3. | Auswahl eines Ansprechpartners | Der Ansprechpartner ist auswählbar und der Chat öffnet sich |
| 4. | Anzeige des Bisherigen Chat Verlaufs zu der Anfrage | Der Chat Verlauf wird korrekt angezeigt |
| 4. | Verfügbarkeit des Chats | Schreib und Lesefunktionen funktionieren |
| 5. | Echtzeit Kommunikation | Nachrichten werden in Echtzeit beim Empfänger angezeigt |
| 6. | Anzeige beim Empfänger, wenn der Sender schreibt | Erkenntliche Anzeige |
| 7. | Online/Offline Anzeige | Der Mitarbeiter sowie der Support sehen wenn der Partner online/offline ist. Dies wird ebenfalls in Echtzeit aktualisiert |
| 8. | Notifikationen, wenn der Angeschriebene offline ist | Erkenntliche Anzeige |
| 9. | Notifikationen, wenn der Angeschriebene online ist(Anzeige nur wenn der Chat geschlossen ist) | Erkenntliche Anzeige |
| 10. | Sicherheit gegen Ausführung von Scripts | Kein Cross-Site Scripting möglich |

# **Ressourcen**

Kosten der Ressourcen

Die Folgende Auswertung zeigt die Gesamtkosten für das Projekt.  
Die Kosten belaufen sich lediglich auf die Projektzeit, sprich nachdem das Projekt beendet ist fallen keine weiteren Kosten, wie z.B. Lizenzkosten, an.  
Die Kosten werden je Person mit 76 € kalkuliert.  
In der Testphase sind 5 Personen involviert.



# **Kostenverteilung**

Verteilung der Kosten für einen oder mehrere Kostenträger

*Die Kostenverteilung dient der Übersichtlichkeit über die Kostenaufteilung.*

*Der „Name“ bestimmt den Kostenträger, es können ein oder mehrere Kostenträger existieren.*

*Die Kostenträger geben in der Spalte „Anteil“ ihre prozentuale Beteiligung an den Kosten, der für dieses Projekt von Ihnen zu Verfügung gestellt wird.*

|  |  |
| --- | --- |
| Name | Anteil (%) |
| Allgemeine Bankprojekte | 100 |

# **Genehmigung**

Auflistung von Genehmigenden

Mit einer Unterschrift hier, wird zugestimmt, dass das Projekt, wie es hier im Pflichtenheft beschrieben ist, ablaufen/umgesetzt werden kann und vorerst keine Änderungswünsche bestehen.

Zu unterschreiben haben hier die Personen, die an diesem Projekt beteiligt sind bzw. mit diesem Projekt in Verbindung stehen.

|  |
| --- |
|  |
| Alexander Delfs |
| IT Ausbilder |